

## OBSAH

Úvod .....	5
1 Vývoj řízení kvality.....	8
1.1 Etapy řízení kvality.....	8
1.2 Dílčí shrnutí .....	14
2 Současný stav zpracování problematiky.....	15
2.1 Pohled na pojetí kvality v dopravě .....	15
2.2 Současný stav problematiky v zahraničí .....	17
2.3 Současný stav problematiky v České republice .....	18
2.4 Dílčí shrnutí .....	19
3 Kvalitativní stránka procesu dopravy a přepravy.....	21
3.1 Dva pohledy na kvalitu.....	21
3.1.1 Vnější kvalita .....	21
3.2 Vnitřní kvalita.....	22
3.3 Požadavky na kvalitu přemístění z hlediska zákazníka.....	22
3.3.1 Osobní přeprava.....	23
3.3.2 Nákladní přeprava .....	24
3.4 Požadavky na kvalitu dopravy z hlediska dopravce.....	26
3.5 Společenské požadavky na kvalitu dopravy.....	27
3.6 Dílčí shrnutí .....	29
4 Měření kvality a kvantitativní vyjádření projevů kvality v dopravě.....	30
4.1 Ukazatele kvality v osobní dopravě .....	32
4.1.1 Ukazatele dopravního procesu .....	32
4.1.2 Ukazatele přepravního procesu .....	34
4.1.3 Kritéria kvality veřejné dopravy osob .....	36
4.2 Ukazatele kvality v nákladní dopravě .....	37
4.2.1 Ukazatele dopravního procesu .....	37
4.2.2 Ukazatele přepravního procesu .....	39
4.3 Kvantifikování hodnot projevů dopravního a přepravního procesu.....	40
4.3.1 Vlastnosti přímo kvantifikovatelné .....	41
4.3.2 Vlastnosti přímo nekvantifikovatelné .....	43
4.4 Dílčí závěr.....	45

5	Analýza faktorů ovlivňujících kvalitu v dopravě.....	46
5.1	Technologie dopravního a přepravního procesu .....	47
5.2	Dopravní infrastruktura .....	49
5.2.1	Železniční doprava .....	50
5.2.2	Silniční doprava.....	51
5.2.3	Intermodální přeprava.....	52
5.2.4	Vodní doprava .....	52
5.2.5	Letecká doprava.....	53
5.2.6	Městská hromadná doprava.....	54
5.3	Dopravní prostředky .....	54
5.3.1	Železniční doprava .....	55
5.3.2	Silniční doprava .....	55
5.3.3	Ostatní druhy dopravy .....	56
5.4	Lidský činitel .....	57
5.5	Dílčí shrnutí .....	57
6	Kritická místa v technologických procesech dopravy.....	59
6.1	Hromadná pravidelná osobní doprava.....	59
6.1.1	Typový technologický proces přemístění.....	60
6.1.2	Městská hromadná doprava .....	64
6.2	Nákladní doprava.....	68
6.2.1	Typový technologický proces nákladní dopravy.....	68
6.2.2	Kritická místa v železniční nákladní dopravě .....	72
6.3	Dílčí shrnutí .....	76
7	Předcházení odklonům v kvalitě dopravy .....	78
7.1	Předcházení odklonům od kvality v hromadné osobní dopravě.....	79
7.1.1	Předcházení odklonů od kvality v městské hromadné dopravě .....	83
7.1.2	Předcházení odklonů od kvality v pravidelné autobusové dopravě .....	84
7.1.3	Možné odklony od kvality v příležitostné autobusové dopravě.....	85
7.1.4	Předcházení odklonů od kvality v železniční osobní dopravě .....	85
7.2	Předcházení odklonu od kvality v nákladní dopravě.....	90
7.3	Dílčí shrnutí .....	94
8	Informace a informační toky v řízení kvality v dopravě.....	97
8.1	Informace a informační procesy ve vazbě na technologické procesy .....	97
8.2	Členění a význam jednotlivých druhů informací .....	97
8.2.1	Členění informací podle uživatelů.....	99

8.2.2	Informační systémy pro osobní dopravu .....	100
8.2.3	Stručná charakteristika vybraných informačních systémů v osobní dopravě .....	102
8.2.4	Informační systémy pro nákladní dopravu .....	104
8.3	Digitální mapy a GIS aplikace pro dopravní síť .....	107
8.4	Systém monitorování vozidel a přepravovaných věcí s využitím GPS .....	108
8.5	Dílčí shrnutí .....	109
9	Metody hodnocení kvality v dopravě .....	110
9.1	Metody a techniky hodnocení kvality .....	110
9.1.1	Obecný postup hodnocení kvality .....	110
9.1.2	Metody konstrukce komplexního ukazatele kvality .....	120
9.1.3	Speciální metody hodnocení .....	122
9.2	Metody hodnocení kvality dopravního a přepravního procesu .....	123
9.2.1	Jednodimenzionální metoda hodnocení kvality .....	124
9.2.2	Dvojdimenzionální metoda hodnocení kvality .....	126
9.2.3	Třídimenzionální hodnocení .....	127
9.2.4	Rozdílově orientované modely .....	128
9.3	Dílčí shrnutí .....	129
10	Ekonomická efektivnost zvyšování úrovně kvality .....	130
10.1	Obecná hlediska kvality v dopravě a její ekonomické aspekty .....	130
10.2	Ekonomika kvality – prvek systému kvality .....	131
10.2.1	Dekompozice nákladů na kvalitu .....	133
10.2.2	Náklady vyplývající z nedostatečné kvality .....	134
10.3	Posouzení efektivnosti zvyšování kvality služby pro dopravce .....	136
10.3.1	Hodnocení efektivnosti zvyšování kvality služby dopravních a přepravních procesů .....	137
10.3.2	Posouzení efektivnosti zvyšování kvality služby pro uživatele .....	137
10.4	Náklady na zvyšování kvality přepravních procesů v přepravě osob .....	139
10.4.1	Náklady související se zajištěním činnosti procesu a spokojenosti zákazníků .....	139
10.4.2	Náklady měření výkonů dopravce .....	140
10.5	Dílčí shrnutí .....	141
	Závěr .....	143
	Použitá literatura .....	145

Seznam zkratek.....	149
Seznam obrázků.....	151
Seznam tabulek.....	152
Přílohy .....	154